

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ACS A.E.E.

Για την μεταφορά δεμάτων και εγγράφων μέσω του συστήματος αποστολής και διεκπεραίωσης της ACS A.E.E., ο αποστολέας συμφωνεί με τους όρους και τις ρήτρες οι οποίες αναφέρονται στο παρόν. Κανένας εκπρόσωπος, πράκτορας ή υπάλληλος της ACS A.E.E. ούτε ο αποστολέας έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να άρει τους αναφερόμενους όρους και ρήτρες.

Άρθρο 1. Κάθε Αποδεικτικό Παραλαβής - Παράδοσης της ACS A.E.E. είναι έντυπο μη διαπραγματεύσιμο και ο αποστολέας αναγνωρίζει ότι: συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την ACS A.E.E. με εντολή του και για λογαριασμό του. Ο αποστολέας δηλώνει και αποδέχεται ότι είναι κύριος ή κάτοχος ή εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών τα οποία περιγράφονται σε κάθε αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης της ACS A.E.E. Επίσης δηλώνει ότι με το παρόν αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους μεταφοράς της ACS A.E.E. <Αποστολή> σημαίνει κάθε έγγραφο ή δέμα που μεταφέρεται με μία φορτωτική (αποδεικτικό παραλαβής) με όποιο μέσο επιλέγει η ACS A.E.E. συμπεριλαμβανομένων εναέριου, θαλάσσιου, οδικού, ή οποιουδήποτε άλλου μεταφορέα. Ο αποστολέας είναι υποχρεωμένος βάσει του κανονισμού της ΕΕΤΤ να επιδείξει προς καταγραφή δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή άλλο επίσημο ταυτοποιητικό έγγραφο, ή αν πρόκειται για εταιρία αντίγραφο καταχώρησης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ).

Άρθρο 2. Ο αποστολέας εγγυάται ότι :

- Κάθε είδος που αναγράφεται σε κάθε αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης της ACS A.E.E., περιγράφεται σωστά και σύμφωνα με το νόμο.
- Στην υπό διεκπεραίωση αποστολή έχουν σημειωθεί σωστά τα απαιτούμενα σημεία, στοιχεία και η πλήρης διεύθυνση του αποστολέα και του παραλήπτη.
- Η υπό διεκπεραίωση αποστολή έχει συσκευασθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής μεταφορά της.
- το περιεχόμενο της αποστολής δεν εμπίπτει στα απαγορευμένα ή επικίνδυνα για την δημόσια υγεία και ασφάλεια είδη.
- Θα καταβάλλει όλα τα τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση, την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων.

Άρθρο 3. Η ACS A.E.E. δικαιούται αλλά δεν υποχρεούται να ελέγξει το περιεχόμενο της αποστολής την οποία αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει καθώς και να μην παραλάβει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί της επιθεώρησή τους από εκπρόσωπό της. Η ACS A.E.E. επίσης δικαιούται, είτε κατά την παραλαβή είτε σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την παραλαβή της, να μην προχωρήσει σε διεκπεραίωση αποστολής αν υπάρχουν ενδείξεις απαγορευμένου περιεχόμενου ή ανεπαρκή στοιχεία παραλήπτη καθώς και εάν δεν έχει υποβληθεί τελωνειακή δήλωση όταν αυτή απαιτείται από τους εφαρμοστέους τελωνειακούς κανονισμούς ή/και η αποστολή δεν συνοδεύεται από τα νόμιμα φορολογικά παραστατικά που προβλέπονται από την νομοθεσία.

Άρθρο 4. Η ACS A.E.E. δικαιούται να παρακρατήσει ή να μην παραδώσει κάθε είδος που μεταφέρει προκειμένου να εξασφαλίσει την δαπάνη που προκύπτει από την μεταφορά (ναύλοι-φορτωτικές, τυχόν πρόσθετα έξοδα που ανέκυψαν κατά τη διεκπεραίωση όπως δασμοί και φόροι που απαιτούνται σύμφωνα με τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς, αμοιβή εκτελωνιστή, έξοδα που προέκυψαν κατά την επιστροφή ή την αποθήκευση των αντικειμένων κ.λπ.) μέχρι να εξοφληθεί.

Άρθρο 5. Η ACS A.E.E. διεκπεραιώνει αποστολές με χρέωση στον παραλήπτη μόνο εντός Ελλάδος και για τις χώρες που αναφέρονται στην ιστοσελίδα της www.acscourier.gr. Σε περίπτωση άρνησης καταβολής της αμοιβής από τον παραλήπτη για οποιονδήποτε λόγο, την εξόφληση της ACS A.E.E. αναλαμβάνει ο αποστολέας.

Άρθρο 6. Η ACS A.E.E. διεκπεραιώνει αποστολές αγορών, αντικαταβολών και μεταφορών και με μη έγγραφη (τηλεφωνική-ηλεκτρονική κ.λπ.) εντολή. Στις περιπτώσεις αυτές ο εντολέας έχει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του αναγραφόμενου στο αποδεικτικό παραλαβής - παράδοσης της ACS, ως «αποστολέα». Σε περίπτωση επιλογής της υπηρεσίας αντικαταβολής με άλλο τρόπο πέραν των μετρητών (αξίόγραφα όπως επιταγή, γραμμάτιο κ.λπ.) η ACS δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για την ημερομηνία, την εγκυρότητα ή τα λοιπά στοιχεία του αξιόγραφου (επιταγή, γραμμάτιο κ.λπ.), ενώ για την ημερομηνία η ευθύνη αφορά αποκλειστικά τη συμφωνία του αποστολέα με τον παραλήπτη.

Άρθρο 7.

α) Η ευθύνη της ACS A.E.E. για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών για τους μεμονωμένους χρήστες (αποστολές ή παραλήπτες ή εντολές οι οποίοι δεν έχουν ειδικότερη σύμβαση και εξοφλούν τις υπηρεσίες τους τοις μετρητοίς σύμφωνα με τις βασικές τιμές του επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS A.E.E. άνευ εκπτώσεων) προσδιορίζεται, ως ακολούθως :

- i. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου ενός φακέλου, με ευθύνη της ACS, το οποίο φέρει μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής, καταβάλλεται αποζημίωση έως 70€ και επιστροφή του ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- ii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου δέματος με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση έως 400 και επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή.
Για τις υπηρεσίες ACS-EU Economy και ACS-EC Economy κάθε αποστολή είναι αυτόματα ασφαλισμένη για απώλεια ή καταστροφή μέχρι του ποσού των 200€ και 100€ αντίστοιχα.
- iii. Για αποδεδειγμένη απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή του περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με το ποσό της αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- iv. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου με μονοσήμαντα ορισμένο αριθμό αποστολής και δέματος με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής με την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνει το ποσό της αποζημίωσης για απώλεια ή ολική κλοπή ή ολική καταστροφή και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- v. Για αποδεδειγμένη μερική απώλεια ή μερική κλοπή ή μερική καταστροφή περιεχομένου φακέλου ή δέματος με δηλωμένη αξία/ασφαλισμένου με ευθύνη της ACS, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με την πραγματική αξία της απώλειας ή κλοπής ή καταστροφής, και έως του ποσού ασφαλισμένης αξίας και επιστρέφεται το καταβληθέν ταχυδρομικό τέλος για τη συγκεκριμένη αποστολή.
- vi. Εάν ένα δέμα ή ένα ταχυδρομικό αντικείμενο ταχυμεταφορών επιστραφεί και η αιτία της μη επίδοσής του είναι άγνωστη με ευθύνη της ACS, ή δεν παραδοθεί με ευθύνη της ACS και επιστραφεί ο αποστολέας δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των ταχυδρομικών εξόδων.
- vii. Για αποδεδειγμένη καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών, πέραν των ορισμένων ανά υπηρεσία χρόνων παράδοσης, καταβάλλεται αποζημίωση ίση με 6€ για κάθε μέρα καθυστέρησης και για την περίπτωση που η καθυστέρηση υπερβαίνει το πενταπλάσιο του συμφωνημένου χρόνου επίδοσης, επιπλέον επιστροφή του καταβληθέντος ταχυδρομικού τέλους για τη συγκεκριμένη αποστολή, με την προϋπόθεση ότι το συνολικό ποσό της αποζημίωσης δεν υπερβαίνει τα 100€.
- viii. Η αποζημίωση για ηθική βλάβη συμπεριλαμβάνεται στα προαναφερθέντα ποσά, ενώ η συνεπαγόμενη απώλεια κέρδους δεν αποζημιώνεται.
- ix. Σε πολλαπλή αποστολή, όπου αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα προς έναν παραλήπτη και που εμπίπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις, κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο τυγχάνει διαφορετικής αντιμετώπισης και αποζημιώνεται ξεχωριστά
- x. Οι αποζημιώσεις των ανωτέρω περιπτώσεων καταβάλλονται στον αποστολέα εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης, ή αν αυτός παραιτηθεί των δικαιωμάτων του υπέρ του παραλήπτη εφόσον αυτός είναι ο ιδιοκτήτης της αποστολής, στον παραλήπτη του ταχυδρομικού αντικειμένου, ή σε τρίτον εφόσον αυτός είναι ο εντολέας και ιδιοκτήτης της παραλαβής.

Ο κατά τα ανωτέρω περιορισμός της αποζημίωσης με τη χορήγηση κατ' αποκοπή αποζημίωσης καταλαμβάνει κάθε απαίτηση του χρήστη που απορρέει από την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, είτε από σύμβαση είτε από αδικοπραξία, και δεν ισχύει εάν η παράβαση της συμβατικής υποχρέωσης ή η αδικοπραξία ανάγεται σε δόλο του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή των προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του.

β) Η ευθύνη της ACS Α.Ε.Ε. για πλημμελή παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών για τους χρήστες των υπηρεσιών με τους οποίους έχουν συναφθεί ή συνάπτονται - εν είδει ατομικής σύμβασης - συμβάσεις/συμφωνίες για την διακίνηση πλήθους ταχυδρομικών αντικειμένων ή/και για παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και στους οποίους παρέχονται εκπτώσεις επί των βασικών τιμών του επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS Α.Ε.Ε. ή/και ειδικές χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις βασικές τιμές των εν λόγω υπηρεσιών, ή /και πίστωση για την παροχή των υπηρεσιών με την χρήση κωδικού, ισχύουν οι ειδικότεροι όροι και συμφωνίες που διαλαμβάνονται στις συμβάσεις αυτές, καθώς στις περιπτώσεις αυτές τα όρια αυτά νοούνται ως μέγιστα όρια δηλωμένης αξίας/ ασφαλισμένου. Στις περιπτώσεις σύναψης των ειδικότερων αυτών συμφωνιών δεν τυγχάνουν εφαρμογής τα όρια και ποσά αποζημιώσεων της ανωτέρω παραγράφου 7α, αλλά ισχύουν οι ειδικότεροι συμφωνηθέντες όροι δυνάμει των οποίων σε κάθε περίπτωση η εκάστοτε καταβαλλόμενη αποζημίωση για ολική απώλεια, κλοπή, καταστροφή ανασφάλιστου φακέλου ή δέματος δεν δύναται να υπερβαίνει την πραγματική αξία* του φακέλου και με ανώτατο όριο το ποσό των 70 € ανά αποστολή ή την πραγματική αξία του δέματος/των και με ανώτατο όριο το ποσό των 220 € ανά αποστολή.

(*) Ως πραγματική αξία νοείται:

- για τα έγγραφα το κόστος προετοιμασίας, αντικατάστασης, αναπαραγωγής, ή ανασύνταξης αυτών.
- για τα αντικείμενα το κόστος επισκευής, αντικατάστασης ή αγοράς αυτών, ως αποδεικνύεται από τα προσκομιζόμενα παραστατικά, (στην κατάσταση που ήταν κατά την παραλαβή), λαμβανομένης της κατά τα παραπάνω κάθε φορά μικρότερης αξίας. ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΙΣΧΥΟΥΝ ΚΑΙ ΓΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΜΕ ΔΗΛΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΟΤΑΝ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΕΣ. Η ACS Α.Ε.Ε. ευθύνεται μόνο μέχρι των ποσών που ορίζονται ανωτέρω και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημίας (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημίας τέθηκε υπόψη της ACS Α.Ε.Ε. πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Τυχόν απαιτήσεις του αποστολέα ή τρίτων περιορίζονται σε μια μόνο αξίωση αποζημίωσης ανά αποστολή και μέχρι του ποσού που ανωτέρω ρητά ορίζεται, η διευθέτηση της οποίας αποτελεί πλήρη και τελική διευθέτηση για κάθε απώλεια ή ζημία σε σχέση με την αποστολή. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ACS Α.Ε.Ε. για κάθε θετική ή

αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Κάθε διεθνής μεταφορά διέπεται από τους όρους και περιορισμούς των διεθνών συμβάσεων CMR, Βαρσοβίας, COTIF-CIM όπως ισχύουν. Η ACS δεν δύναται να γνωρίζει το περιεχόμενο των αποστολών. Ο Εντολέας / Αποστολέας, ο οποίος γνωρίζει το περιεχόμενο, αναγνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα ότι η αξία του περιεχομένου στην περίπτωση που δεν προβεί ο ίδιος στην ασφάλιση του δια της ACS Α.Ε.Ε καταβάλλοντας το αντίστοιχο τίμημα είναι σε κάθε περίπτωση χαμηλότερη από τα αναγραφόμενα όρια στο άρθρο 7 (α & β), φέρει δε ο ίδιος την πλήρη ευθύνη για τις οισοδήποτε τυχόν υπερβάσεις των ορίων στο άρθρο 7 (α & β), σε οποιαδήποτε περίπτωση απώλειας ή ζημιάς της αποστολής.

Άρθρο 8. Σε περίπτωση επιθυμίας του αποστολέα η διεκπεραίωση των αποστολών του καλύπτεται με ασφαλιστική κάλυψη μέσω της ασφαλιστικής εταιρίας που συνεργάζεται η ACS Α.Ε.Ε. με επιβάρυνση ασφαλιστρού ως εξής:

Αξία μεταφερόμενων αντικειμένων	Ασφάλιστρο Εσωτερικού	Ασφάλιστρο Εξωτερικού
έως 600€	3,60€	10€
έως 1.000€	6,00€	
έως 1.500€	9,00€	1% επί της ασφαλιζόμενης αξίας
έως 3.000€	18,00€	
Άνω των 3.000€	Κατόπιν επικοινωνίας με ACS	

Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή καταστροφής μεταφερόμενων αντικειμένων, των οποίων η αξία ξεπερνά τα ποσά που ορίζονται κατά περίπτωση ανωτέρω υπό 7 α & β, αξίωση αποζημίωσης για το επιπλέον αυτό ποσό γεννάται μόνο στην περίπτωση που το μεταφερόμενο αντικείμενο είναι δηλωμένης αξίας και ασφαλισμένο για την αξία αυτή και υπό προϋπόθεση ότι το πρόσθετο κόστος ασφάλισης (ασφάλιστρο) της αποστολής έχει καταβληθεί εμπροθέσμως στην ACS. Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που ο Εντολέας ή ο Αποστολέας ή τρίτος προβεί στην ασφάλιση των μεταφερόμενων με την ACS αντικειμένων και σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία της δικής του επιλογής (πέραν δηλαδή της ασφαλιστικής κάλυψης που του παρέχει η ACS σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 7 (α & β)) η ευθύνη της ACS συνολικά έναντι της εκάστοτε ασφαλιστικής εταιρείας καθώς και οιοδήποτε άλλου τρίτου δεν θα υπερβαίνει τα ποσά που ρητά αναφέρονται στο ανωτέρω άρθρο 7 (α & β). Αυτόδηλο τυγχάνει ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την καταβολή από την ACS οιοσδήποτε ποσού αποζημίωσης είναι η με αποδεδειγμένη ευθύνη της ACS, καταστροφή, απώλεια ή κλοπή του αντικειμένου. Σε περίπτωση ασφάλισης των μεταφερομένων ειδών σε ασφαλιστική εταιρία ή με ασφαλιστήριο συμβόλαιο επιλογής του Εντολέα ή του Αποστολέα ή τρίτου αυτός δηλώνει και εγγυάται στην ACS Α.Ε.Ε. ότι στην ασφάλιση έχει περιληφθεί ο όρος παραίτησης του αναγωγικού δικαιώματος της ασφαλιστικής εταιρίας κατά του μεταφορέα, είναι δε υπεύθυνος έναντι της ACS Α.Ε.Ε. για κάθε ζημιά που τυχόν υποστεί από τη μη αναγραφή του ανωτέρω όρου στην ασφαλιστική κάλυψη.

Άρθρο 9. Η ACS Α.Ε.Ε. καταβάλλει κάθε προσπάθεια και προβαίνει σε κάθε ενέργεια για να πετύχει ταχύτερη παράδοση σύμφωνα με το πρόγραμμα λειτουργίας της, και τους χρόνους παράδοσης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα www.acscourier.gr και στους ισχύοντες τιμοκαταλόγους και προσφορές της ACS Α.Ε.Ε., αλλά δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία ή απώλεια που προκαλείται από τυχόν καθυστερήσεις παράδοσης των αποστολών πέραν των ορίων που ορίζονται στην υπ' αριθμ. 1101/3 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 1670/14-03-24) σε περίπτωση αποδεδειγμένης, με υπαιτιότητά της, καθυστέρησης επίδοσης.

Σε καμία όμως περίπτωση τυχόν αποζημίωση για καθυστέρηση επίδοσης δεν δύναται να υπερβαίνει τα ποσά που καταβάλλει η ACS Α.Ε.Ε. για περιπτώσεις απώλειας σύμφωνα με τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο ανωτέρω άρθρο 7. Η ευθύνη της ACS Α.Ε.Ε. ρητά περιορίζεται μέχρι των ποσών που ορίζονται, κατά περίπτωση, στο ανωτέρω άρθρο 7 α και β και σε καμία περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για κανένα είδος απώλειας ή ζημιάς (συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά κάθε είδους θετικών ή αποθετικών ζημιών, διαφυγόντων κερδών), ακόμα και αν ο κίνδυνος μιας τέτοιας απώλειας ή ζημιάς τέθηκε υπόψη της ACS Α.Ε.Ε. πριν ή μετά την αποδοχή της αποστολής. Ο αποστολέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τα παραπάνω οριζόμενα ποσά αποζημίωσης και δηλώνει ότι παραιτείται από κάθε επιπλέον αξίωσή του κατά της ACS Α.Ε.Ε. για κάθε θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος από οποιαδήποτε αιτία και αν προέρχονται. Τυχόν διαφορετική σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης, κατανόηση του πελάτη ή συμπλήρωση, παρατήρηση ή επισήμανση επί του αποδεικτικού παραλαβής παράδοσης ή επί της αποστολής δεν ισχύει και γίνεται με δική του ευθύνη. Σε καμία όμως περίπτωση δεν φέρει ευθύνη για καθυστέρηση παραλαβής, μεταφοράς ή παράδοσης κάθε αποστολής ή για οποιαδήποτε απώλεια, θετική ή αποθετική ζημία ή διαφυγόν κέρδος, βλάβη, κακή παράδοση ή μη παράδοση οφειλόμενη σε ανώτερη βία ή σε απρόβλεπτες αιτίες, όπως ενδεικτικά:

α) Λόγω απρόοπτων γεγονότων κειμένων πέρα των ανθρωπίνων αντικειμενικά δυνατοτήτων (ατύχημα, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, αργοπορία μεταφορικών μέσων, απεργίες κ.λ.π).

β) Λόγω πράξεως παραλείψεως ή λανθασμένων οδηγιών του αποστολέα ή του παραλήπτη ή τρίτου προσώπου έχοντος συμφέρον από τη συγκεκριμένη αποστολή.

γ) Λόγω του περιεχομένου της αποστολής στο οποίο μπορεί να επέλθει ειδική βλάβη, αλλοίωση ή καταστροφή.

Η ACS Α.Ε.Ε. δεν φέρει καμία ευθύνη για αποζημίωση των αποστολέα/παραλήπτη/εντολέα/πελάτη/χρήστη για οποιαδήποτε αποστολή και από οποιαδήποτε αιτία εφόσον αυτοί δεν έχουν εξοφλήσει κάθε οικονομική υποχρέωση που τυχόν έχουν προς την ACS εμπρόθεσμα βάσει της προβλεπόμενης μεταξύ τους συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένων και των ασφαλιστρών. Η ACS δικαιούται να συμψηφίσει τυχόν οφειλές του δικαιούχου αποζημίωσης με ποσά αποζημίωσης.

Άρθρο 10. Κάθε απαίτηση πρέπει να εγερθεί από το δικαιούχο και να επιδοθεί με κάθε πρόσφορο μέσο (sms,email,εγγράφως στα κεντρικά γραφεία της ACS Α.Ε.Ε. ή στο πλησιέστερο κατάστημά της εντός 24 ωρών από

την παράδοση της αποστολής.

Άρθρο 11. Η ACS A.E.E. δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση και μεταφορά ταχυδρομικών αντικειμένων όταν αυτή αντίκειται στο νόμο ή αφορά αντικείμενα τα οποία απαγορεύονται ή περιορίζονται από την διεθνή ένωση Αεροπορικών μεταφορών (IATA), το διεθνή οργανισμό πολιτικής αεροπορίας (ICAO) και κάθε άλλη αρμόδια δημόσια υπηρεσία ή οργανισμό, ή εντάσσονται στα απαγορευμένα προς μεταφορά είδη όπως αυτά αναφέρονται στην ιστοσελίδα της ACS A.E.E. www.acscourier.gr. Σε κάθε περίπτωση δεν αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση μεταφορών χρημάτων μέσω των ταχυδρομικών υπηρεσιών, παρά μόνον μέσω ειδικών υπηρεσιών Αντικαταβολής, εισπράξεων για τρίτους ή ηλεκτρονικής μεταφοράς

Άρθρο 12. Η διαδικασία επίλυσης διαφορών για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών (χρηστών) και την επίλυση τυχόν διαφορών γίνεται είτε μέσω *Φιλικού Διακανονισμού*: έγγραφη επικοινωνία του αποστολέα/χρήστη με την ACS A.E.E. για την επίτευξη της επίλυσης της διαφοράς είτε με τη *Συγκρότηση της Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών*: η ACS A.E.E., κατόπιν σχετικού αιτήματος, συγκροτεί Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Για πληροφορίες οι χρήστες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ACS A.E.E. στα τηλ. 210 8190000 & 211 5005000. Οι όροι διαχείρισης των ανεπίδοτων ταχυδρομικών αντικειμένων περιγράφονται στον ΧΥΚ και στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

Άρθρο 13 Τα τέλη αποστολής της ACS A.E.E. υπολογίζονται σύμφωνα με το υψηλότερο από το πραγματικό ή ογκομετρικό βάρος και κάθε αποστολή δύναται να ζυγιστεί και να μετρηθεί πάλι από την ACS A.E.E. προκειμένου να επιβεβαιωθεί ο υπολογισμός αυτής. Για όλες τις υπηρεσίες η ACS A.E.E. δύναται να πραγματοποιεί ή να αναθέτει σε τρίτους κάθε μία από τις ακόλουθες δραστηριότητες για λογαριασμό του αποστολέα στα πλαίσια της παροχής των υπηρεσιών της προς τον αποστολέα: α) να αναθέτει σε τρίτους ή να συμπληρώνει κάθε έγγραφο, να τροποποιεί κωδικούς προϊόντων ή υπηρεσιών και να καταβάλει κάθε δασμό και φόρο που απαιτείται σύμφωνα με τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς, β) να ενεργεί ως πράκτορας του αποστολέα σε σχέση με τελωνειακούς και ελεγκτικούς των εξαγωγών σκοπούς και ως παραλήπτης αποκλειστικά για το λόγο της ανάθεσης (από την ίδια ή μέσω τρίτου) σε εκτελωνιστή της πραγματοποίησης του εκτελωνισμού και της εκτελωνιστικής καταχώρησης, γ) να κατευθύνει την αποστολή προς τον εκτελωνιστή του παραλήπτη στην χώρα εισαγωγής (κατόπιν ειδικής συνεννόησης.)

Άρθρο 14. Σε περίπτωση που η παραλαβή ή η παράδοση της αποστολής γίνει με την χρήση της συσκευής (PDA) για τη λήψη των δεδομένων (στοιχείων) παραλαβής και παράδοσης αποστολών ή εναλλακτικά σε τρίτο μηχανογραφικό σύστημα (ηλεκτρονικός υπολογιστής, οθόνη αφής πολλαπλών χρήσεων κλπ.) με τη χρήση ειδικού κωδικού ασφαλείας (PIN), η ηλεκτρονική υπογραφή (αποστολέα ή παραλαβόντος) στο PDA ή η χρήση του κωδικού ασφαλείας (PIN) επέχει θέση υπογραφής του παρόντος.

Άρθρο 15. Σε περίπτωση που προκύψει οποιαδήποτε διαφωνία μεταξύ της ACS A.E.E. και του χρήστη αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.